B6FJ-2711-01

FMV

らくらくパソコン

サポート&サービス

お問い合わせ／学習サービスのご案内

FUJITSU

ユーザー登録番号、パスワード、ご利用開始日

ユーザー登録番号、パスワード、ご利用開始日は、こちらにご記入のうえ、大事に保管してください。
「FMVらくらくパソコン」専用のサポート＆サービスをご利用いただく際に必要となります。

ユーザー登録番号	
パスワード（ユーザー登録時に発行されたもの）	
ご利用開始日	年　　月　　日

2009年9月現在
※最新の情報はらくらくパソコン専用ホームページをご覧ください

らくらくパソコン専用電話相談窓口【1年間無料】注

通話料無料 **0120-995-365**（キューキューGO 365日）　受付時間：９：00～17：00/365日

携帯電話、PHSからはこちら **045-514-2265**（通話料金お客様負担）　受付時間：９：00～17：00/365日

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※受付時間、ガイダンスなど、予告なく変更する場合があります。

注：専用電話相談窓口を無料でご利用いただける期間は、初めて「ＦＭＶらくらくパソコン」のパソコン本体に電源が入れられた日（ご利用開始日）から１年間となります。
２年目以降は、有料で専用のサポート＆サービスをご利用いただけます。

目　次

FMVらくらくパソコン専用　サポート&サービスご利用の手続き

FMVらくらくパソコン専用　サポート&サービス

もっと学べる学習サービス

ご購入2年目以降のサポート&サービスについて

付　録

FMV らくらく パソコン

FMVらくらくパソコン専用 サポート&サービスご利用の手続き

充実したサポート&サービスをご利用いただくには、「ユーザー登録」と「らくらくパソコン利用登録」が必要となります。

ユーザー登録について

ユーザー登録とは、FMVパソコンユーザーとして、お客様の情報及びご購入された製品の情報を弊社に登録していただくことをいいます。ユーザー登録をしていただくと「FMVユーザーズクラブ AzbyClub（アズビィクラブ）」の会員に自動的に登録されます。
ユーザー登録をご希望のお客様は、専用電話相談窓口にお電話ください。

※ユーザー登録には、「AzbyClub（アズビィクラブ）会員規約」（▶▶ P.18）への同意が必要となります。事前にご確認の上、お電話ください。
※すでにユーザー登録がお済みのお客様は、新規ユーザー登録は不要です。 登録されているユーザー情報に、今回ご購入いただいた製品情報を追加いたします。

らくらくパソコン利用登録について

らくらくパソコン利用登録とは、らくらくパソコン専用のサポート&サービスをご利用いただくうえで、「FMV らくらくパソコン利用規約」（▶▶ P.16）に同意いただくことをいいます。
らくらくパソコン利用登録は、ユーザー登録と併せて行いますので、専用電話相談窓口にお電話ください。

※「FMVらくらくパソコン利用規約」（▶▶ P.16）を事前にご確認のうえ、お電話ください。

ご利用開始日について

ご利用開始日とは、初めて「FMVらくらくパソコン」のパソコン本体に電源が入れられた日のことです。
専用電話相談窓口を無料でご利用いただける期間は、ご利用開始日から１年間となります。

※専用電話相談窓口にお電話いただく際、「電源が入れられた日」を確認させていただきますので、事前にご確認のうえ、お電話ください。

ユーザー登録番号とパスワードについて

「ユーザー登録番号」「パスワード」は、「FMV らくらくパソコン」専用サポート＆サービスご利用時に必要となります。
このマニュアルの表紙裏に、ご利用開始日と共にご記載ください。

FMV 専用のサポート＆サービスについて詳しくは、「FMV らくらくパソコン専用　サポート＆サービス」（P.4）をご覧ください。

ユーザー登録番号	
パスワード（ユーザー登録時に発行されたもの）	
ご利用開始日	年　月　日



■ユーザー登録番号やパスワードをお忘れになった場合

サポート担当者がユーザー登録番号やパスワードの再発行方法についての操作をご案内いたしますので、専用電話相談窓口にお電話ください。

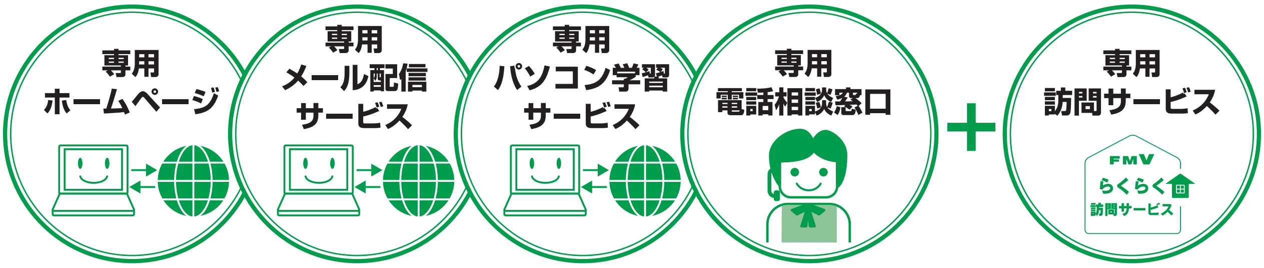
らくらくパソコン専用電話相談窓口

通話料無料	0120-995-365（キューキュー GO 365日）	受付時間：9：00～17：00/365日
携帯電話、PHSからはこちら	045-514-2265（通話料金お客様負担）	受付時間：9：00～17：00/365日

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※受付時間、ガイダンスなど、予告なく変更する場合があります。

FMVらくらくパソコン専用サポート&サービス

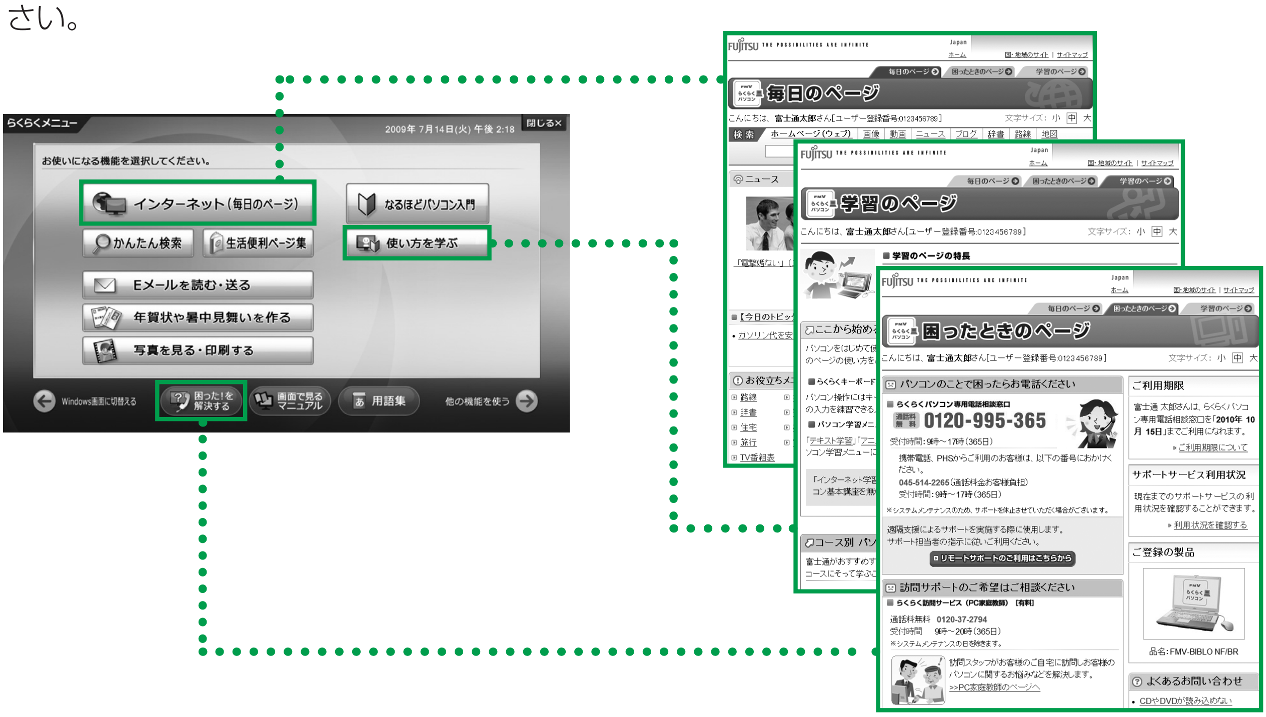
らくらくパソコンはパソコンを初めて使う方でも、簡単に、楽しく、快適にご利用いただけるよう、専用のサポート&サービスをご用意しております。



※訪問サービスは、別料金でご用意しております。

らくらくパソコン専用　ホームページ

文字が大きい、メニューがシンプル、難しい専門用語を使わないなど、初心者の方でも迷わず利用できる便利なホームページです。詳しくは 「らくらくパソコン活用ブック」をご覧ください。



※ホームページの情報が更新され、画面例とは異なる場合があります

ワンポイント!

らくらくパソコン専用ホームページを活用するには、ログインする必要があります。
専用ホームページにログインする方法は、「セットアップガイド」→「専用ホームページを使う準備をする」をご覧ください。

らくらくパソコン専用　メール配信サービス

専用ホームページからＥメールアドレスをご登録いただいたお客様には、定期的に各種Ｅメールを配信するサービスをご用意しております。Ｅメールアドレスの登録方法がわからない場合はサポート担当者がお手伝いしますので、ご安心ください。

らくらくパソコン専用　パソコン学習サービス

お客様の「やりたい」を支援する「FMVらくらくパソコン」ご購入者専用のパソコン学習サービスです。初心者の方でもパソコンを使いこなすための知識やコツを楽しく学べます。

らくらくパソコン専用ホームページで学習する

ご自分のパソコンで操作したり、教材を見ながら学習したりするので、ご自分のペースで好きな時間に好きなだけ学習を進めることができます。

目的ごとに選べるコース体系

お客様のパソコンスキルアップをお手伝いするメニューをコースでご用意。

Step1 アニメーション学習

Windowsの操作やパソコンの基本的な用語、豆知識などを楽しく学ぶことができます。

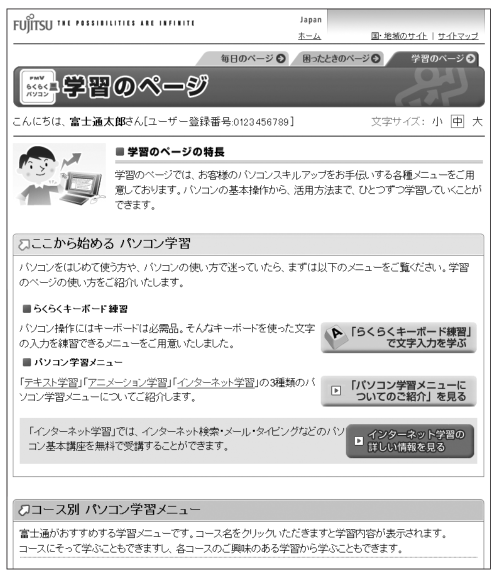
Step2 テキスト学習

インターネットやメールの送受信、住所録・はがき作成ソフトの基本的な使い方などについて学習します。



らくらくパソコン活用ブック

学習のページ



※ホームページの情報が更新され、画面例とは異なる場合があります

Step3 インターネット学習（メールセミナー）

メールで学べるパソコン学習（無料）です。ご希望の講座を申し込むと、講座テキストをＥメールでお届けします。
インターネット学習の最新情報につきましては、専用ホームページの「学習のページ」または、Ｅメールにてお知らせいたします。

らくらくパソコン専用電話相談窓口［1年間無料］注

パソコンの使い方につまずいたり困ったりしたときは、専用電話相談窓口にお電話ください。サポート担当者が直接お電話をお受けし、お客様の「困った」の解決、「やりたい」を支援します。



らくらくパソコン専用電話相談窓口【1年間無料】注

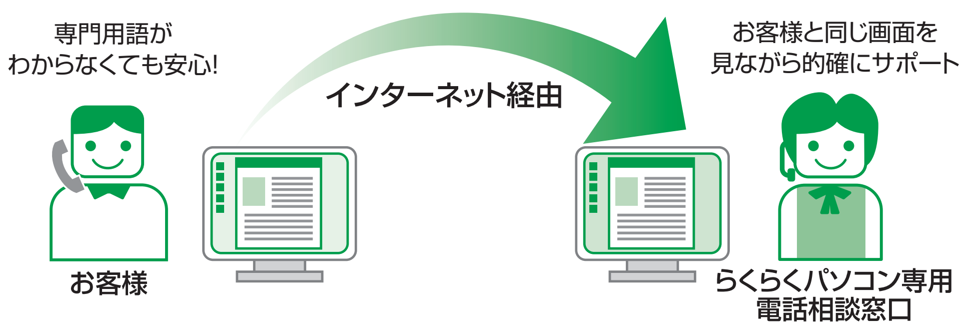
通話料無料	0120-995-365（キューキューGO 365日）	受付時間：9：00～17：00/365日
携帯電話、PHSからはこちら	045-514-2265（通話料金お客様負担）	受付時間：9：00～17：00/365日

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※受付時間、ガイダンスなど、予告なく変更する場合があります。

注：専用電話相談窓口を無料でご利用いただける期間は、初めて「FMVらくらくパソコン」のパソコン本体に電源が入れられた日（ご利用開始日）から1年間となります。
2年目以降は、有料で専用のサポート＆サービスをご利用いただけます。

リモートサポート（遠隔支援）

サポート担当者がお客様のパソコン画面を遠隔で確認しながらわかりやすくご案内するサポートです。



●インターネットを経由してお客様の画面を参照し、電話で操作案内をするサービスです。
●お客様が「操作がむずかしいな」「自分ではできないな」と感じたときに必要に応じてサポート担当者がご提案し、使用いたします。

らくらくパソコン専用電話相談窓口でのサポート内容

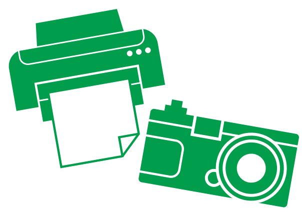
パソコンの使い方や技術的なご相談



- らくらくパソコンの使い方サポート
- インターネット/Eメールのお問い合わせ
- はがき作成ソフト「筆ぐるめ」の使い方アドバイス
- ワード、エクセルの使い方アドバイス

「らくらくパソコン専用　パソコン学習サービス」のお問い合わせなど、パソコンの使い方につまずいたときにご相談ください。

パソコン生活のご相談 ～お客様のやってみたいを支援します～



- 友人/子供/孫とメールでやりとりがしたい
- パソコンで日記をつけてみたい
- デジタルカメラで撮った写真をメールに添付して送ってみたい
- インターネットで旅先を調べたい/宿やチケットを予約したい
- パソコンを学びたい

パソコンで悩んでいること・やってみたいことを何でもご相談ください。可能なかぎりのアドバイスをさせていただきます。

パソコンの故障や修理のご相談



- パソコンの故障や修理に関するご相談
- パソコン修理便のお申し込み
- 訪問修理サービスのお申し込み

ワンポイント!

修理を申し込む前の準備について



●保証書をお手元にご用意ください
●修理規定をご確認ください

詳しくは（▶▶ P.8）をご覧ください。

ご利用の手続き
専用サポート&サービス
学習サービス
2年目以降のサポート&サービス
付録

パソコンの故障や修理のご相談

パソコンの故障や修理に関するご相談を、サポート担当者が親切ていねいにお受けいたします。修理が必要な場合は、修理方法（パソコン修理便／訪問修理サービス）及び、日時（引き取り／訪問）、場所を確認いたします。

ご相談、または修理のお申し込み前の準備について

Check 1 故障品をお手元にご用意ください

- お電話中に操作を行っていただく場合がありますので、お手元にご用意ください。

Check 2 保証書をお手元にご用意ください

- 保証期間は、初めてパソコン本体に電源が入れられた日（保証開始日）から１年間となります。
- 保証期間内は無料で修理させていただきます。ただし、保証期間内であっても有料修理になる場合がありますので、詳しくは保証書裏面「無料修理規定」をご確認ください。


FUJITSU 保　証　書　お客様保管

＊＊＊＊

品　名 FMV－＊＊＊＊＊ ＊＊＊＊＊＊＊＊

型　名 ＊＊＊＊＊＊＊　製造番号 ＊＊＊＊＊＊＊＊

販売店／販売会社様へのお願い
ご販売時に、お買い上げ日、貴店／貴社名、住所、電話番号をご記入のうえ、本保証書をお客様にお渡しください。

住所・会社名（または店名）・電話番号

最初の電源投入時に本製品内に記録される「保証開始日」を別途ご確認のうえ、下記「保証開始日」欄に必ずご記入願います。保証開始日の記入がない場合、保証期間中であっても有料修理となります。

保証開始日	保証期間
年　月　日	保証開始日より1年間

（お買い上げ日記入欄：　年　月　日）

修理記録

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1－5－2 汐留シティセンター

●ハードウェアの故障・修理のご相談窓口

※電話番号はお間違えのないよう、十分ご確認のうえおかけください。

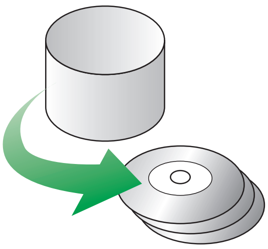
・本保証書は、保証期間中、裏面の「無料修理規定」に定める範囲で本製品を無料で修理することをお約束するものです。＜必ず裏面をご覧ください。＞
・本保証書によって、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。
・保証期間終了後の修理等、アフターサービスについてご不明な点は、本保証書記載の修理受付窓口またはお買い上げの販売店／販売会社へお問い合わせください。CP342512-01

Check 3 修理規定をご確認ください

- 弊社では、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定」（▶▶ P.22）にもとづいて修理を行っております。お申し込み前に必ずお読みいただき、ご同意をお願いします。

Check 4 データのバックアップをお取りください

- 修理ならびに修理実施前の診断作業の結果、記憶装置（ハードディスク等）内に記憶されたお客様データが消失する場合があります。弊社ではいかなる作業の場合においても、お客様データの保証はいたしかねます。またお客様に代わってのバックアップは行えませんので、大切なデータは必ずお客様ご自身で CD/DVD などの媒体にバックアップをお取りください。



- バックアップ方法については、『トラブル解決ガイド』→「必要なものだけバックアップするには「FMかんたんバックアップ」」をご覧ください。

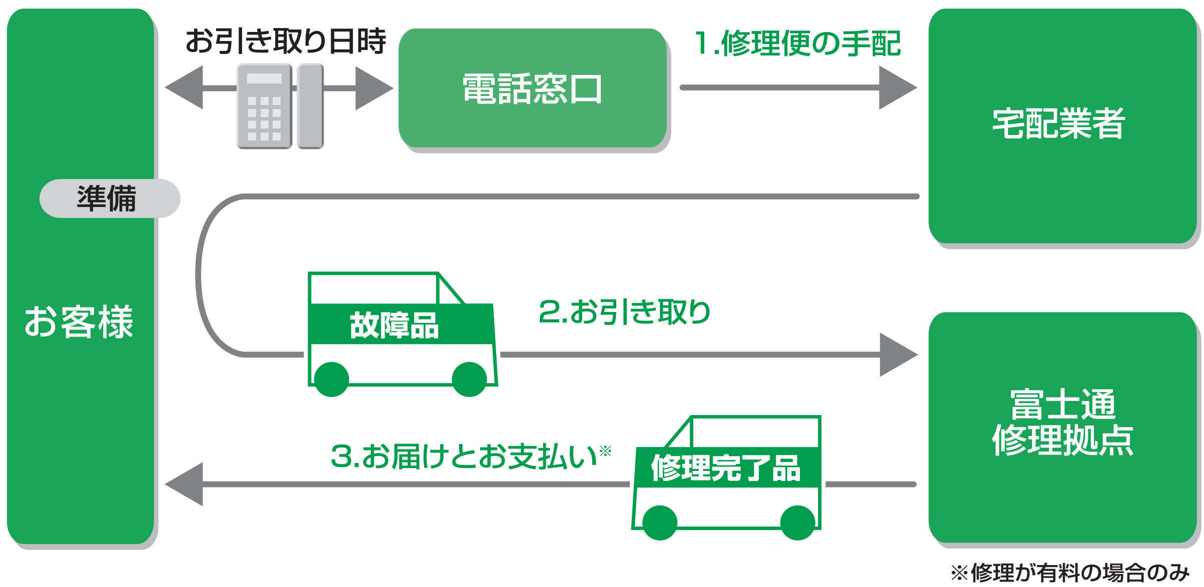
※修理のために交換した故障部品は、お客様への返却はいたしておりませんのでご了承ください。

- 修理のお申し込みの際には、お客様のお名前やお電話番号をお伺いいたしますので、ご了承ください。お客様の個人情報のお取り扱いについては、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定　第１３条（個人情報の取り扱い）」（▶▶ P.23）をご覧ください。

パソコン修理便

●弊社指定の宅配業者がご自宅へお伺いし、故障品の梱包作業やお引き取りを無料で行ないます。
●梱包箱や梱包材も無料でご用意いたします。
●お引き取りは、お電話による修理受付の翌日以降となります。
●お引き取りから修理、お届けまで約７日間のスピード対応です。

ご利用の流れ



ご利用の手順

1.修理便の手配

パソコンの修理が必要となった場合には、サポート担当者がパソコン修理便の手配をいたします。その際に、お引き取り日時などをお客様にご相談いたします。

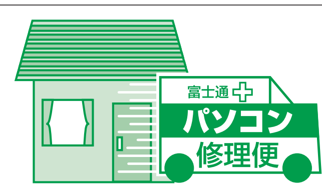


・お引き取り日時は弊社設定の時間帯（365日、9：00～21：00、土・日・祝日も可）の中からお選びいただけます。地域によって異なりますので、詳しくはサポート担当者にご確認ください。

2.お引き取り

●お引き取り日までの準備

保証期間中の場合は、保証書をお手元にご用意ください。
※お引き取り日に故障品と一緒に梱包いたします。



●お引き取り日

・宅配業者がご自宅へお伺いして、故障品を梱包いたします。（玄関先での梱包／お引き取りとなります。）

※保証期間中の場合は、保証書をお渡しください。故障品と一緒に梱包します。

・宅配業者がお渡しする「お預かり伝票」を大切に保管してください。
修理状況を確認する際に、お預かり伝票に記載された「修理お問合せ伝票番号」が必要です。

●お引き取り後

・故障品引き取り後の修理キャンセルにつきましては、診断料を申し受けいたします。
ご了承ください。

●修理期間について

お引き取りからお届けまで 7日間※で対応します。（土・日・祝日含む）

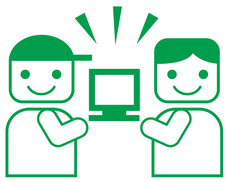
※修理の内容によっては、7 日間以上の日数を要する場合があります。また、離島の場合は船便のため、さらに日数がかかります。

3.お届けとお支払い

●お届け

修理完了品を玄関先までお届けいたします。配送料無料でお届けいたします。

※交通事情などにより、ご指定の日時にお伺いできない場合があります。



●お支払い（修理が有料の場合のみ代金引換払い）

・修理完了品と引き換えに宅配業者に修理料金を現金でお支払いください。（代金引換払い）

訪問修理サービス（有料）

修理後すぐにパソコンをご使用になりたいお客様にお勧めです。
お電話で診断後、弊社指定の修理サービス会社がご自宅にお伺いし、その場で修理いたします。
訪問修理サービスをご希望のお客様は「故障や修理に関する受付窓口」（▶▶ P.33）にお電話いただき、▶▶ 2 ▶▶ 2 を選択してください。

ご利用の流れ

1. 訪問修理の手配
   最寄りの弊社指定の修理サービス会社に訪問修理を手配いたします。
2. 訪問日時の調整
   修理サービス会社よりお電話を差し上げ、訪問日時を調整いたします。
3. ご訪問とお支払い
   ご利用料金は、修理作業完了後に、修理担当者へ現金でお支払いください。

	訪問料金	修理料金
保証期間内 （保証開始日より１年間）	有料	無料（保証書記載の「無料修理規定」による）
保証期間外	有料	有料

※離島の場合は、訪問料金とは別に、訪問に要する実費（フェリー代、宿泊代等）をお客様にご負担いただく場合があります。

らくらく訪問サービス

FMV らくらく訪問サービス

PC（ピーシー）家庭教師

ご自宅に訪問してパソコンの設定から使い方・トラブルなどお客様の「困った」をその場で解決します。訪問メニュー選定のお手伝いや女性のお客様には女性スタッフを調整するなど、お客様のご要望に合せたメニューを豊富に揃えていますので、まずはお気軽にお問い合わせください。

PC（ピーシー）家庭教師

通話料無料 **0120-37-2794**

受付時間：10:00～19:00 （土日祝日受付可能）
訪問時間：10:00～20:00 （土日祝日/日本全国訪問可能）
※沖縄本島以外の離島は除きます

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※受付時間、ガイダンスなど、予告なく変更する場合があります

ご案内先　http://azby.fmworld.net/rp/pck/

これからパソコンを始める方へ（初期セットアップ）

メニュー名	作業内容	サポート料金（税込）
ライト	パソコンの開梱設置／初期設定、インターネット／Eメール設定、専用ホームページの利用設定、基礎的な使い方レッスン	21,000円
スタンダード	【ライト】の作業内容に加え、ウィルスセキュリティの設定、パソコンを最新の状態に設定、プリンタの設定、パソコンの設定情報を保存	30,800円

パソコンレッスンをご希望のお客様へ

メニュー名	レッスン内容	サポート料金（税込）
教えてパソコンレッスン	インターネットの便利な使い方、画像編集ソフトの使い方、はがき作成（筆ソフト操作説明）など…お客様の使い方、習熟度に合わせて、訪問スタッフがご説明いたします。	18,000円

この他にもお客様のご要望に合ったサービスを豊富に取り揃えております。
メニューや料金など、詳しくはお気軽にお電話ください。

※サポート料金は2009年9月現在の情報です。
※パソコン添付のマニュアルやCD/DVDなど作業に必要なものをご用意ください。

もっと学べる学習サービス

自分のペースで、テキスト学習

もっと学びたい方にはパソコン学習テキストを通信販売でご提供しています。

FOM［エフオーエム］ダイレクト（富士通エフ・オー・エム）

通話料無料	**0120-81-8128**	受付時間：9：00～12：00/13：00～17：00 （土・日・祝日を除く）
携帯電話、PHSからはこちら	**03-5401-8312** （通話料金お客様負担）	受付時間：9：00～12：00/13：00～17：00 （土・日・祝日を除く）

※AzbyClub会員の方は、AzbyClubホームページからご注文された場合優待価格でご提供いたします。

ご案内先　http://azby.fmworld.net/shopping/books/

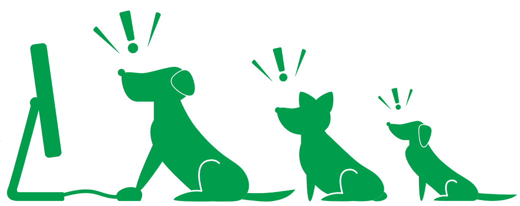
パソコン書籍のご案内　　テキストで学ぶ

パソコンを初めてご使用になる方に、わかりやすい内容で楽しく学べる学習テキストをご用意しております。

詳しくは、お電話または、ホームページをご覧いただくか、上記「FOMダイレクト」までカタログをご請求ください。



Windows 7対応版テキストも
ラインナップ！（予定）



AzbyClub会員向けご優待

富士通マイゼミナールとeラーニングは **10%割引** でご受講できます。（下記URLに割引に必要な発券番号を表示しています）

富士通マイゼミナール　http://www.fom.fujitsu.com/seminar/fmw.html

eラーニング　http://www.fom.fujitsu.com/elearning/fmw.html

テキストは **優待価格** でご提供しています。（お電話にてご購入の場合は優待対象外とさせていただきます）

［azby］で［検 索］　http://azby.fmworld.net/shopping/books
マイページ→優待販売→パソコン関連書籍・よくわかるシリーズ

パソコン教室で学びたい

富士通オープンカレッジは、中高年・初心者の方のためのパソコン教室です。

富士通オープンカレッジ（富士通ラーニングメディア）

目的に応じて楽しみながら学べる多彩な講座をご用意しています。最寄りの教室で受講できますので、まずはお問い合わせください。

富士通オープンカレッジ事務局

通話料無料　**0120-559-506**

受付時間：9:00～17:30（土・日・祝日を除く）

ご案内先　http://jp.fujitsu.com/group/flm/services/opencollege/

人気講座のご案内

中高年の方に人気の高い講座です。くり返し、ゆっくり、ていねいに楽しく学べます。

パソコンではがき作成
オリジナル年賀状をはじめ、旅行やペットの写真入りはがきなど、パソコンを使って思い思いのはがき作成方法を学びます。
便利で楽しいインターネット
インターネットの便利な使い方や安心して利用するためのノウハウを学び、暮らしに役立つインターネットの活用方法を楽しみながら学習します。
デジタルカメラ入門
デジタルカメラの撮影から写真加工や印刷など、パソコンならではの活用方法について楽しく学習します。



※講座名、開催講座は、各教室によって異なります。

講座受講料2,000円分無料（有効期限内入会時のみ１回限り有効）

この冊子マニュアル『サポート＆サービス』を最寄りのパソコン教室「富士通オープンカレッジ」にご持参ください。

OpenCollege
富士通オープンカレッジ
2,000円分受講券　FMVらくらくパソコン

お客様ご記入欄	OC校記入欄
お名前：　　印	OC校名：　　校　印
※必ず捺印して下さい。	講座名　：
	利用日　：　年　月　日
有効期限：2011年3月31日	※本券は、入会時のみ1人1回のご利用となります。 ※記入漏れがある場合には処理致しかねますので、ご注意下さい。

※本券は原紙のみ有効となります。

注意事項

- 本券で全国の富士通オープンカレッジにて、2,000円相当の受講料に充当できます。ただし12回以上のコースに限ります。
- 本券のご利用は入会時のみ１人１回に限ります。
- 本券は換金できません。
- 受講料が2,000円に満たない場合、差額分の払い戻しはできません。
- 本券利用の際、必ず事前に最寄りの富士通オープンカレッジへ2,000円分受講券利用の旨をお申し出ください。
- 受講の際は、必ず本券を受付にお渡しください。
- ご予約は先着順のため、満席の場合はご容赦ください。
- 他の割引との併用はできません。
- 一部取り扱っていない教室や、対象外の講座がありますので、あらかじめ最寄りの富士通オープンカレッジにお問い合わせください。
- 本券に関するお問い合わせは、上記電話番号にお願いします。

ご購入2年目以降のサポート&サービスについて

らくらくパソコン専用電話相談窓口を2年目以降も継続してご利用いただく場合は有料となります。

	1年目	2年目以降継続
らくらくパソコン専用電話相談窓口	無料	有料
AzbyClub会員専用電話窓口	有料	

FMV らくらくパソコン

専用電話相談窓口を継続してご利用いただく場合

有料の場合のご利用方法については、サポート担当者がていねいにご案内いたしますので、お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ1件 3,000円(税込)

お支払いは、クレジットカードのご利用をお勧めしておりますが、コンビニ振込(別途手数料200円必要)もご利用いただけます。

お問い合わせ1件は、お電話の回数ではなく、技術相談1項目ごとに1件として取り扱います。なお同じご相談内容であれば、次回お問い合わせいただく際、追加料金なしに対応いたします。(但し14日以内に限ります)

Azby安心パック

「Azby安心パック」をご利用いただきますと、月々315円(税込)のご利用料金で、らくらくパソコン専用電話相談窓口を特別割引価格でご利用いただけます。

3,000円/件(税込) ➡ 1,890円/件(税込)

また下記の対象サービスもお得にご利用いただけますので、まずは、「らくらくパソコン専用電話相談窓口」までお気軽にお問合せください。また、最大3ヶ月間は月額料金(315円)無料でご利用いただけます。

《特別割引メニュー》

・修理サービス(保証書適用外)(▶▶ P.8)
・PC家庭教師(▶▶ P.11)

➡ 10%割引
(継続13か月目以降は20%割引)

2009年9月現在

AzbyClub会員専用の窓口もご利用いただく場合

専用電話相談窓口を継続してご利用にならない場合は、FMVご購入のお客様向けのAzbyClub（アズビィクラブ）会員専用電話相談窓口をご利用いただけます。

●パソコンの使い方や技術的なご相談は（P.32）

「富士通パーソナル製品に関するお問合せ窓口」の「Azby（アズビィ）テクニカルセンター」にお問い合わせください。

ワンポイント！

Azby（アズビィ）テクニカルセンターでは、以下内容については対応しておりませんのでご注意ください。

- ●「パソコン生活のご相談」に関するお問い合わせ全般（P.7）
- ●はがき作成ソフト「筆ぐるめ」の使い方アドバイス
- ●ワード・エクセルの使い方アドバイス
- ●「らくらくパソコン専用　パソコン学習サービス」のご相談

お問い合わせ1件 2,000円（税込）
お支払いは、クレジットカードのご利用をおすすめしておりますが、コンビニ振込（別途手数料200円必要）もご利用いただけます。
AzbyClubカードでお支払いいただく場合は1,500円／件（税込）となります。
「AzbyClubカード」については、
「AzbyClub入会ホームページ（http://azby.fmworld.net/azbycard/）」から詳細をご確認いただき、お申し込みください。

●パソコンの故障や修理のご相談は（P.33）

「故障や修理に関する受付窓口」の「富士通パーソナルエコーセンター」にお問い合わせください。

付録

FMV らくらくパソコン利用規約

第１条（適用範囲）

１．本利用規約は、富士通株式会社（以下「富士通」といいます）が提供する第４条に定める「FMV らくらくパソコン」に付随する各サービス（以下「本サービス」といいます）を、次条に定める利用者が利用する場合に適用されるものとします。

２．本利用規約は、AzbyClub会員規約の内容に優先して適用されるものとし、本利用規約に定めのない事項については、AzbyClub会員規約の内容が有効に適用されるものとします。

第２条（利用者）

本サービス利用者は、本利用規約末尾記載の本サービスの対象製品（以下「サービス対象製品」といいます）を購入され、本サービスの利用者登録をした本サービスを利用される方（以下「利用者」といいます）を対象とします。ただし、本サービスの利用者登録にあたっては、AzbyClub会員登録をしていることが前提となります。なお、以下のそれぞれの規約に同意いただけない場合、専用サービスの一部もしくは全部が提供できない場合があるものとします。

(1)AzbyClub会員規約
(2)FMV らくらくパソコン利用規約

第３条（利用開始日）

本サービスの利用開始日は、サービス対象製品本体に初めて電源が入れられた日（以下「利用開始日」といいます）となります。

第４条（本サービスの内容）

１．富士通は、利用者に対し、日本国内において日本語にて以下のサービスを提供します。

(1) らくらくパソコン専用電話相談窓口（以下「専用電話相談窓口」といいます）による電話サポート（以下「専用電話サポート」といいます）
(2) らくらくパソコン専用ホームページ（以下「専用ホームページ」といいます）におけるサービス

２．富士通は、本サービスに係る業務の一部または全部を第三者に委託できるものとします。

第５条（利用料金）

１．専用電話サポートの利用料金（以下「電話サポート料」といいます）については、本利用規約末尾記載のとおりとします。また、利用者が専用ホームページを利用する際にかかる通信費等は、別途利用者が負担するものとします。

２．前項において専用電話サポート料が有料となる場合、その支払方法は、原則としてクレジットカード（MASTER/VISA/JCB）での支払いとします。ただし、例外として富士通が認めた場合、別途富士通が指定するコンビニエンスストアでの支払いも可能とします。なお、支払方法は一括払いとします。

３．前項におけるクレジットカードでの支払いの場合、電話サポート料は当該クレジット会社の会員規約において定められている振替日に利用者指定の銀行から引き落とされるものとします。また、コンビニエンスストアでの支払いが認められた場合は、利用者は、電話サポート料を別途富士通が定める期日までに支払うものとします。なお、当該支払に要する手数料は、利用者の負担とします。

第６条（専用電話相談窓口によるサポート）

１．富士通は、利用者に対し、以下の各号に該当する専用電話サポートを提供します。

(1) サービス対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する質問・相談への対応。
(2) サービス対象製品の導入支援。
(3) サービス対象製品が正常に動作しない場合の問題解決のための支援。
(4) サービス対象製品の活用に関するご相談への対応。
(5) 専用ホームページに関する質問・相談への対応。

２．専用電話サポートにおける利用者からの問い合わせの受付時間については、本利用規約末尾記載のとおりとします。

３．以下の作業は、専用電話サポートの対象とならない場合があることを、利用者は予め了承するものとします。

(1) サービス対象製品以外の周辺機器等のハードウェアおよびソフトウェアに対するサポート作業
(2) サービス対象製品にインストールされているソフトウェアについて、利用者が別途バージョンアップ版やアップグレード版等を購入し、バージョンアップやアップグレードを行ったソフトウェアのサポート作業
(3) 電話によるサポートが、不可能または不適切と富士通が判断した場合におけるサポート作業
(4) マニュアルに記載されていないような、通常想定できない使用方法に対するサポート作業
(5) 質問に対する作業が、連続的かつ長時間にわたる作業
(6) その他富士通がサポート対象にならないと判断した作業

４．利用者は、本サービスにおける専用電話サポートの他にAzbyテクニカルセンターによるサポートを受けることができます。ただし、Azbyテクニカルセンターをご利用の場合、お問い合わせ１件目より有料となります。Azbyテクニカルセンターの受付方法、受付時間、利用料金については、AzbyClub会員規約末尾記載のとおりとします。

５．専用電話サポートは、利用者のパソコンに生じているトラブルの解決をお約束するものではありません。

第７条（リモートサポート）

１．前条における専用電話サポートの一環として、富士通は、必要に応じて、サポート担当がインターネットを介して利用者のパソコン画面を参照しながら、電話にて操作案内をするリモートサポート（以下「リモートサポート」といいます）を実施する場合があるものとします。

２．リモートサポートのご利用にあたっては、その都度、サポートの対象となる利用者のパソコンにリモートサービス専用のソフトウェア（以下「専用ソフトウェア」）をダウンロードしていただく必要があります。

３．専用ソフトウェアは、利用者がサービス対象製品に関するリモートサポート提供を受ける場合のみご利用いただけます。利用者は、専用ソフトウェアにつき、複製、改変、逆アセンブル・逆コンパイルを伴うリバースエンジニアリング、再配布等できないものとします。

４．リモートサポートの実施により、サポート担当者が参照した利用者のパソコン内の情報に関しましては、当該利用者へのサポート以外の目的で利用することはありません。

５．リモートサービスは、利用者のパソコンに生じているトラブルの解決をお約束するものではありません。また、お問い合わせ内容およびご使用環境等によっては、リモートサポートをご利用いただけない場合があります。

６．システムメンテナンスなどにより、リモートサポートをご利用いただけない場合があります。

７．リモートサポートをご利用いただくために必要となる通信費等は、利用者の負担となります。

第8条（専用ホームページにおけるサービス）

1. 富士通は、利用者に対し、インターネット上に開設した専用ホームページを通じてサービス対象製品に関する最新情報およびQ＆A情報を提供します。
2. 前項におけるサービスの他、富士通は、専用スキルアップメニューによる学習サービスなど、別途富士通が定めるサービスを利用者に対して実施します。サービスの詳細内容、および必要な場合はその利用規約等については、別途富士通から通知するものとします。

第9条（利用者の遵守事項）

1. 利用者は、富士通が本サービスを提供するにあたり必要と判断したデータおよび情報等を、富士通に提供するものとします。
2. 利用者は、富士通が依頼する問題解決に必要と判断した予防または修正のための作業をすみやかに実施するものとします。
3. 利用者は、本利用規約に基づき本サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本サービスにより富士通が利用者に提供した情報その他著作物は、その利用者のみ利用することができるものであり、利用者は富士通の書面による事前の承諾なくして、当該情報その他著作物を第三者に利用させないものとします。
4. 利用者は、氏名、住所等、富士通への届出内容に変更があった場合は、すみやかにその旨富士通へ届け出るものとします。利用者が当該届出を怠った場合、富士通は当該利用者に対して本サービスを提供しないことがあります。
5. 利用者は、サービス対象製品に関する所有権、使用権等を保有する等、サービス対象製品を適法に利用していることを富士通に対し保証するものとします。万が一適法に利用していないことが判明した場合には、富士通は当該利用者に対して本サービスを提供しないことができるものとします。
6. 本サービスの実施にあたりサービス対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容（以下総称して「データ等」といいます）につきましては、富士通では一切保証いたしません。利用者は、本サービスの提供を受ける前に、利用者の責任においてバックアップをとっていただくものとします。（日頃から随時バックアップをとられることをお勧めいたします。）

第10条（個人情報の取扱い）

1. 富士通は、本サービスの利用にあたり利用者が富士通に提供した情報のうち、当該利用者個人を識別できる情報（以下「利用者の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
   (1) 本サービスを提供すること。
   (2) 本サービスの向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
   (3) 本サービスの向上を目的として、利用者における電子メールの開封状況、富士通のWebページの閲覧状況、その他利用者における本サービスの利用に関する情報を収集、分析すること。
   (4) 利用者に有益と思われる富士通または富士通の子会社、関連会社もしくは提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、電子メール、郵便、電話等により利用者へ提供すること。
   (5) 利用者の個人情報の取扱いにつき、個別に利用者の同意を得るために、当該利用者に対し電子メール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに当該同意を得た利用目的に利用すること。
2. 富士通は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、利用者の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
3. 富士通は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、利用者の個人情報につき、本条に定める以外の利用目的で取り扱い、または本条に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

第11条（本サービスの打ち切り）

富士通は、利用者への事前の通知により、本サービスの提供の全部または一部を打ち切る場合があることを利用者は了承するものとします。

第12条（責任の限定）

1. 富士通は、利用者が本サービスを利用することにより得た情報等について何らの保証をするものではありません。
2. 本サービスのうち有料サービスの利用または利用不能により利用者が損害を被った場合には、当該損害の直接の原因となった有料サービスの利用料金相当額を限度として富士通は賠償責任を負うものとします。ただし、本サービスのうち無料サービスの利用または利用不能により利用者が損害を被った場合には、富士通は賠償責任を負わないものとします。
3. いかなる場合においても富士通は、富士通の責に帰すことのできない事由から生じた損害、富士通の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益ならびに第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。
4. 本サービスの利用または利用不能により利用者が被った損害が、富士通の故意または重過失に起因するものである場合には、第2項および前項の規定は適用されないものとします。

第13条（利用者資格の取消等）

1. 利用者が、AzbyClub会員資格を喪失した場合は、本サービスの利用資格も同時に喪失するものとします。
2. 利用者が次のいずれかに該当する場合、富士通は利用者の本サービスを受ける資格を取り消すことがあります。
   (1) 利用者登録時に虚偽の事項が記載されていたことが判明した場合
   (2) 本サービスのうち有料サービスを利用した際に、利用料金の支払を遅滞もしくは拒否した場合
   (3) 本利用規約に違反した場合
   (4) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
   (5) 他者になりすまして本サービスを利用した場合
   (6) 他者を誹謗中傷したり公序良俗に反する行為をした場合
   (7) 富士通が事前に承認した場合を除き、本サービスを使用して、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用を行った場合
   (8) その他富士通が不適切と判断した行為を行った場合
3. 前項のいずれかの行為を利用者が行ったことにより、富士通が損害を被った場合、富士通は利用者に対し当該損害の賠償を請求することがあります。

第14条（本サービスの中断）

富士通は、天災地変、労働争議等の不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工事上やむをえない場合、その他富士通がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断を必要とした場合には、本サービスの提供を中断することがあることを、利用者は了承するものとします。

第15条（変更）

富士通は、以下の事項を変更する必要が生じた場合は、利用者に対する通知をもって変更できるものとします。

(1) 本利用規約ならびに利用規約等の内容
(2) 本サービスの利用料金
(3) サービス対象製品
(4) 本サービスの内容

第16条（通知）

本サービスならびに本利用規約における富士通から利用者への通知は、専用ホームページでの表示により行われるものとします。

【付　則】

本利用規約は、2009年10月1日から効力を発するものとします。

■サービス対象製品（※１）

・FMV-BIBLO NF/BR
・FMV-BIBLO NF/ER
・FMV-DESKPOWER F/ER

※１ソフトウェアについては、上記製品に予めインストールされているものの内、富士通がサポートするもののみが対象となります。
その他のソフトウェアのサポート窓口については、製品添付のマニュアルをご確認ください。

■専用電話サポートの受付時間ならびに利用料金

１．受付時間：９時～ 17時　365日（※システムメンテナンス日を除く）
注・専用電話サポートは、受付時間内であっても、時間帯により電話がつながりにくい場合がございます。あらかじめご了承ください。

２．利用料金
次の料金表のとおりとします。

期間	電話サポート料
利用開始日から１年間（以下、「無料期間」）	無料
利用開始日より２年目以降	3,000円／件（税込）

注・利用開始日から１年間の無料期間は、専用ホームページからご確認いただけます。
・専用電話サポートの中断（本利用規約第14条）が生じた場合でも、無料期間は延長されません。
・お問い合わせ件数につきましては、電話された回数とは関係なく、利用者からお問い合わせいただいた技術相談１項目に対し、富士通が回答したことをもって１件とします。なお、富士通は、当該回答後14日以内に限り、当該回答の内容に関する利用者からのお問い合わせを受け付けます。この場合、件数は加算されません。１件のお問い合わせの中に複数の技術相談項目が含まれていた場合は、複数件として扱います。
・サービス対象製品を複数台所有しておられる場合、１台でも無料期間内であれば、他のサービス対象製品についても無料で専用電話サポートをご利用いただけます。

AzbyClub会員規約

第１条（適用範囲）

１．本会員規約は、富士通株式会社（以下「富士通」といいます）が提供する「AzbyClub」（アズビィクラブ）の各サービス（以下「本サービス」といいます）を、次条に定める会員（以下「会員」といいます）が利用する場合に適用されます。

２．本会員規約とは別に、富士通が本サービス毎に利用規約または利用条件（以下あわせて「利用規約等」という）を定めた場合には、会員は、当該利用規約等に従って本サービスを利用するものとします。なお、本会員規約と利用規約等の定めが異なる場合は、当該利用規約等の定めが優先して適用されるものとします。

第２条（会員）

１．会員とは、本会員規約末尾記載の本サービスの対象製品（以下「サービス対象製品」といいます）を購入し、富士通に対しユーザー登録をしていただいた方で、これに対し富士通が本サービスの利用に必要なユーザー登録番号およびパスワードを発行した方をいいます。

２．ユーザー登録の登録料ならびにAzbyClubの入会金および年会費は無料です。ただし、ユーザー登録の際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。

第３条（本サービス）

１．富士通は、会員に対し、日本国内において日本語にて以下のサービスを提供します。
（1）会員専用ホームページにおけるサービス
(a)　サービス対象製品に関する最新情報およびQ&A情報の提供
(b)　ソフトウェアのダウンロードサービス
(c)　その他の富士通が別途定めるサービス
(2)　サービス対象製品に関する、Azbyテクニカルセンターによるサポート
(a)　電話サポート
(b)　Ｅメールサポート
(3)　AzbyClubポイントサービス

２．富士通は、本サービスに係る業務の一部または全部を第三者に委託できるものとします。

第４条（会員専用ホームページにおけるサービス）

１．富士通は、会員に対し、インターネット上に開設した会員専用ホームページを通じてサービス対象製品に関する最新情報およびQ&A情報を提供します。

２．前項におけるサービスの他、富士通は、ソフトウェアのダウンロードサービスなど別途富士通が定めるサービスを会員に対して実施します。なお、当該サービスの詳細内容、および必要な場合はその利用規約等については、別途富士通から通知するものとします。

３．当該サービスには有料サービスと無料サービスがあり、有料サービスの利用料金については、会員専用ホームページに掲載するとおりとします。なお、会員が当該サービスを利用する際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。

第５条（Azby テクニカルセンターによるサポート）

１．富士通は、会員に対し、電話またはＥメールにて、以下のサポート（以下「技術サポート」といいます）を提供します。
（1）サービス対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する質問・相談への対応。
(2)　サービス対象製品の導入支援。
(3)　サービス対象製品が正常に動作しない場合の問題解決のための支援。

2．技術サポートにおける会員からの問い合わせの受付方法および受付時間については、本会員規約末尾記載のとおりとします。
3．会員は、技術サポートを利用する場合、サービス対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容等については、事前に会員の責任においてバックアップをとるものとします。
4．以下の作業は、技術サポートの対象とならない場合があることを、会員は予め了承するものとします。
(1) サービス対象製品以外のハードウェアおよびソフトウェアに対するサポート作業
(2) サービス対象製品にインストールされているソフトウェアについて、会員が別途バージョンアップ版やアップグレード版等を購入し、バージョンアップやアップグレードを行ったソウトウェアのサポート作業
(3) 質問に対する作業が、連続的かつ長時間にわたる作業
(4) 電話またはEメールによるサポートが、不可能または不適切と富士通が判断した場合におけるサポート作業
(5) マニュアルに記載されていないような、通常想定できない使用方法に対するサポート作業
(6) ハードウェアの故障・修理に関するお問い合わせ
(7) その他富士通がサポート対象にならないと判断した作業
5．技術サポートの利用料金（以下「技術サポート料」といいます）については、本会員規約末尾記載のとおりとします。なお、会員が会員専用ホームページおよびEメールにより技術サポートを利用する際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。
6．前項において技術サポート料が有料となる場合、その支払方法は、原則としてクレジットカード（MASTER/VISA/JCB）での支払いとします。ただし、例外として富士通が認めた場合、別途富士通が指定するコンビニエンスストアでの支払いも可能とします。なお、支払方法は一括払いとします。
7．前項におけるクレジットカードでの支払いの場合、技術サポート料は当該クレジット会社の会員規約において定められている振替日に会員指定の銀行から引き落とされるものとします。また、コンビニエンスストアでの支払いが認められた場合は、会員は、技術サポート料を別途富士通が定める期日までに支払うものとします。なお、当該支払に要する手数料は、会員の負担とします。

第6条（AzbyClubポイントサービス）

1．富士通は、以下に定める会員に対し、AzbyClubポイントサービス（以下「ポイントサービス」といいます）を提供します。
(a) ポイントサービス開始後、富士通が提供するショッピングサイトWEB MART（以下「WEB MART」といいます）で商品を購入した会員
(b) AzbyClubカードを所有している会員
(c) その他、富士通が別途通知した会員
2．会員は、発行されたAzbyClubポイント（以下「ポイント」といいます）を蓄積、消費することにより、WEB MARTでの商品購入時における割引の適用、AzbyClubで実施する懸賞への応募、景品との交換その他のサービスを利用できます。なお、各サービスの具体的な内容およびポイント消費数等の詳細については、別途定めるものとします。
3．ポイントには、AzbyClubやWEB MART等での商品購入に伴い発行されるポイント（以下「ショッピングポイント」といいます）と、富士通が提供する各種サービスの利用に伴い発行されるポイント（以下「キャンペーンポイント」といいます）の2種類があります。なお、ポイント発行数については、別途各サービス毎に定めるものとします。
4．キャンペーンポイントは、別途定める上限数を超えて蓄積することはできません。
5．ショッピングポイントは、会員が購入した商品が出荷された時点で発行されます。なお、WEB MARTにおいて富士通が定める「販売条件」（以下「販売条件」といいます）に基づき会員が当該商品を返品した場合は、当該ポイントは無効となります。
6．会員がWEB MARTでの商品購入時に割引の適用を目的としてポイントを消費する場合、当該ポイントの消費は、商品の代金決済が完了した時点で確定するものとします。なお、販売条件に基づき会員が商品を返品した場合は、当該ポイントの消費は無かったものとして扱われます。
7．ポイントの有効期間は、発行から1年目の日の属する月の末日までとします。ただし、当該有効期間内にポイントの発行または消費があった場合、会員が保有するすべてのポイントの有効期間は、当該発行または消費のあった日から1年目の日の属する月の末日まで、自動的に延長されるものとします。
8．会員は、ポイントの第三者への譲渡、売買、現金との交換等は一切できないものとします。
9．ポイントの発行および消費は、本会員規約の第2条第1項に定めるユーザー登録番号およびパスワードにより管理されるものとし、ポイントサービスの利用時に会員がこれらを入力しなかったことにより、ポイントの発行が受けられない、もしくはポイントを消費できずに商品購入時の割引が受けられない等の不利益を被ったとしても、富士通は一切責任を負わないものとします。
10．会員が、本会員規約の第11条（退会）または第12条（会員資格の取消等）に基づき、AzbyClubを退会し、または会員資格を取り消された場合、ユーザー登録が抹消された時点で当該会員の保有するすべてのポイントは無効となります。
11．富士通は、事前に会員に通知することにより、ポイントサービスを終了することがあります。この場合、会員の保有するポイントは、第7項にかかわらず、当該ポイントサービスの終了日をもってすべて無効となります。

第7条（会員の遵守事項）

1．会員は、富士通が本サービスを提供するにたり必要と判断したデータおよび情報等を、富士通に提供するものとします。
2．会員は、富士通が依頼する問題解決に必要と判断した予防または修正のための作業をすみやかに実施するものとします。
3．会員は、本会員規約に基づき本サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本サービスにより富士通が会員に提供した情報その他著作物は、その会員のみ利用することができるものであり、会員は富士通の書面による事前の承諾なくして、当該情報その他著作物を第三者に利用させないものとします。
4．会員は、氏名、住所等、富士通への届出内容に変更があった場合は、すみやかにその旨富士通へ届け出るものとします。会員が当該届出を怠った場合、富士通は当該会員に対して本サービスを提供しないことがあります。
5．会員は、サービス対象製品に関する所有権、使用権等を保有する等、サービス対象製品を適法に利用していることを富士通に対し保証するものとします。万が一適法に利用していないことが判明した場合には、富士通は当該会員に対して本サービスを提供しないことができるものとします。
6．会員は、富士通より通知されたユーザー登録番号、パスワードを自己の責任をもって管理するものとし、それらが不正使用された場合であっても、富士通は一切責任を負わないものとします。

第8条（個人情報の取扱い）

1．富士通は、本サービスの利用にあたり会員が富士通に登録した情報のうち、当該会員個人を識別できる情報（以下「会員の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
(1) 本サービスを提供すること。
(2) 本サービスの向上を目的として、Eメール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
(3) 本サービスの向上を目的として、会員におけるEメールの開封状況、富士通のWebページの閲覧状況、その他会員における本サービスの利用に関する情報を収集、および分析すること。
(4) 会員に有益と思われる富士通または富士通の子会社、関

連会社もしくは提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、Eメール、郵便、電話等により会員へ提供すること。
(5) 会員の個人情報の取扱いにつき、個別に会員の同意を得るために、当該会員に対しEメール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに当該同意を得た利用目的に利用すること。

2．富士通は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、会員の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
3．富士通は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、会員の個人情報につき、第1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

第9条（サービスの打ち切り）

富士通は、会員への事前の通知により、本サービスの提供の全部または一部を打ち切る場合があることを会員は了承するものとします。

第10条（責任の限定）

1．富士通は、会員が本サービスを利用することにより得た情報等について何らの保証をするものではありません。
2．本サービスのうち有料サービスの利用または利用不能により会員が損害を被った場合には、当該本サービスの利用料金相当額を限度として富士通は賠償責任を負うものとします。ただし、本サービスのうち無料サービスの利用または利用不能により会員が損害を被った場合には、富士通は賠償責任を負わないものとします。
3．いかなる場合においても富士通は、富士通の責に帰すことのできない事由から生じた損害、富士通の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益ならびに第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。
4．本サービスの利用または利用不能により会員が被った損害が、富士通の故意または重過失に起因するものである場合には、第2項および前項の規定は適用されないものとします。

第11条（退会）

1．会員がAzbyClubからの退会を希望する場合は、事前に富士通に届け出るものとします。なお、AzbyClubから退会すると、同時にユーザー登録も抹消されます。

第12条（会員資格の取消等）

1．会員が次のいずれかに該当する場合、富士通はその会員資格を取り消し、同時にユーザー登録の全てを抹消することがあります。
(1) ユーザー登録時に虚偽の事項が記載されていたことが判明した場合
(2) 本サービスのうち有料サービスを利用した際に、利用料金の支払を遅滞もしくは拒否した場合
(3) 本会員規約に違反した場合
(4) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
(5) 他者になりすまして本サービスを利用した場合
(6) 他者を誹謗中傷したり公序良俗に反する行為をした場合
(7) 富士通が事前に承認した場合を除き、本サービスを使用して、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用を行った場合
(8) その他富士通が不適切と判断した行為を行った場合

2．前項のいずれかの行為を会員が行ったことにより、富士通が損害を被った場合、富士通は会員に対し当該損害の賠償を請求することがあります。

第13条（本サービスの中断）

富士通は、天災地変、労働争議等の不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工事上やむをえない場合、その他富士通がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断を必要とした場合には、本サービスの提供を中断することがあることを、会員は了承するものとします。

第14条（変更）

富士通は、以下の事項を変更する必要が生じた場合は、会員に対する通知をもって変更できるものとします。
(1) 本会員規約ならびに利用規約等の内容
(2) 本サービスの利用料金
(3) サービス対象製品
(4) 本サービスの内容

第15条（通知）

本サービスならびに本会員規約における富士通から会員への通知は、会員専用ホームページでの表示により行われるものとします。

第16条（専属的合意管轄裁判所）

会員と富士通の間で、本サービスにつき訴訟を提起する場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則

この会員規約は、2009年10月1日から実施します。

■サービス対象製品（※1）

- ・FMV-DESKPOWER（※2）
- ・FMV-TEO
- ・FMV-BIBLO（※2）
- ・FMV-STYLISTIC（※3）
- ・Pocket LOOX（※3）
- ・INTERTOP（※3）
- ・FMV-TOWNS（※3）
- ・ファミリーネットワークステーション（※3）
- ・FMVステーション（※3）
- ・メディアタンク（※3）
- ・Refreshed PC（※3）
- ・その他、富士通が別途「サービス対象製品」と定める富士通製品

※1：ソフトウェアについては、上記製品に予めインストールされているものの内、富士通がサポートするもののみが対象となります。その他のソフトウェアのサポート窓口については、製品添付のマニュアルをご確認ください。
※2：以下OSがプレインストールされたFMVを除きます。
・Windows 3.1
・Windows 95
・Windows 98
・Windows 98 Second Edition (SE)
・Windows Millennium Edition (Me)
※3：本サービスはFMV-DESKPOWER/TEO/BIBLO シリーズでの利用を基本とさせていただいております。その他の機器での利用に際しては、会員専用ホームページにおけるサービスの利用が一部制限される場合がありますので、予めご了承ください。

■技術サポートの受付方法、受付時間ならびに利用料
※最新の情報につきましては、会員専用ホームページでご確認ください。

（1）受付方法および受付時間

	受付方法	受付時間
電話による技術サポート	電話での受付	9時～21時365日 （システムメンテナンス日を除く）
	会員専用ホームページによる予約受付	24時間365日 （システムメンテナンス日を除く）
メールによる技術サポート	会員専用ホームページによるお問い合わせ受付	

注・受付時間は、サービス対象製品および受付方法により異なる場合があります。 詳細につきましては、会員専用ホームページでご確認ください。また、受付時間内であっても、時間帯により電話がつながりにくい場合がございますので、あらかじめご了承ください。

（2）利用料
次の料金表のとおりとします。
① 電話による技術サポートの場合：以下のとおりとします。

期間	技術サポート料
無料期間中（無料期間は下表をご参照下さい）	何度でも無料
無料期間終了後	2,000円／件（税込） ただし、AzbyClubカードでのお支払の場合：1,500円／件（税込）

＜無料期間＞

サービス対象製品のモデル（＊1）	無料期間
2009年冬モデル（2009年10月発表）以降のモデル	初めてパソコンに電源をいれた日（以下「保証開始日」といいます）から1年間
2009年夏モデル（2009年4・6月発表） 2009年春モデル（2008年12月発表）	2011年3月31日まで（＊2）
2008年秋冬モデル(2008年8・11月発表)以前のモデル	2010年5月31日まで（＊2）

＊1：ご使用になっているパソコンのモデルが分からない方は、以下ホームページをご確認ください。
http://azby.fmworld.net/machineselect/seasoncheck/
＊2：無料期間が「保証開始日から1年間」よりも短い場合、無料期間を「保証開始日から1年間」まで延長いたします。

②Eメールによる技術サポートの場合：無料

注・技術サポートの中断（会員規約第13条）が生じた場合でも、無料期間は延長されません。
・お問い合わせ件数につきましては、電話された回数とは関係なく、会員からお問い合わせいただいた技術相談1項目に対し、富士通が回答したことをもって1件とします。なお、富士通は、当該回答後14日以内に限り、当該回答の内容に関する会員からのお問い合わせを受け付けます。この場合、件数は加算されません。1件のお問い合わせの中に複数の技術相談項目が含まれていた場合は、複数件として扱います。
サービス対象製品を複数台所有しておられる場合、 1台でも無料期間内であれば、他のサービス対象製品（Refreshed PC、FMVらくらくパック利用規約に定めるサービス対象製品およびFMVらくらくパソコン利用規約に定めるサービス対象製品は除く）についても無料で技術サポートをご利用いただけます。
・富士通WEB MART、購入相談窓口にて、電話サポートにつき「お問い合わせ初回より有料」を選択してご購入いただいた富士通製品の扱いについて
当該富士通製品に関しましては、サービス対象製品であっても、上記の料金表の電話サポートに関する無料期間は適用されず、お問い合わせ1件目より有料（通常2,000円／件（税込）、AzbyClubカードでのお支払の場合1,500円／件（税込））とさせていただきます。

○Refreshed PCの扱いについて
Refreshed PCに関する電話による技術サポートに関しましては、電話での受付時間は月～金曜日（祝日を除く）の9:00 ～ 17:00とします。また、技術サポートの利用料については、上記料金表の定めは適用されず、電話およびEメールいずれもお問い合わせ1件目より有料（通常2,000円／件（税込）、AzbyClubカードでのお支払の場合1,500円／件（税込））とさせていただきます。

○FMV らくらくパックおよびFMVらくらくパソコンの扱いについて
FMV らくらくパックおよびFMVらくらくパソコンに関する技術サポートの利用料については、上記料金表の定めは適用されず、電話およびEメールいずれもお問い合わせ1件目より有料（通常2,000円／件（税込）、AzbyClubカードでのお支払の場合1,500円／件（税込））とさせていただきます。

富士通パーソナルコンピュータ修理規定

第１条（本規定の適用）

1. 富士通株式会社（以下「富士通」といいます）は、お客様が「富士通パーソナルエコーセンター」＜0120-926-220（通話料無料）＞に修理の依頼をされた場合、本規定に定める条件により修理を行います。なお、お客様が日本国外から修理の依頼をされる場合ならびに販売店または販売会社経由で修理の依頼をされる場合は、本規定は適用されないものとします。
2. 前項に基づき富士通が本規定に定める条件により修理を行う場合は、本規定の内容が、次条に定める対象機器に同梱されている保証書（以下「保証書」といいます）裏面の無料修理規定（以下「無料修理規定」といいます）の内容に優先して適用されるものとします。なお、本規定に定めのない事項については、無料修理規定の内容が有効に適用されるものとします。

第２条（対象機器）

本規定に基づく修理の対象となる機器（以下「対象機器」といいます）は、お客様が日本国内において購入された富士通製パーソナルコンピュータ「FMVシリーズ」ならびにFMVシリーズ用の富士通製周辺機器（ただしプリンタは除きます）とします。

第３条（修理の形態）

1. 富士通は、お客様より対象機器の修理をご依頼いただいた場合、現象や使用状況等を伺いながら簡単な切り分け診断を行い、修理の必要があると富士通が判断した場合に、次のいずれかの形態により修理を行います。ただし、対象機器の機種によって、離島等の一部地域の場合、修理の形態が限定される場合があるものとします。

(1) 引取修理（パソコン修理便）
お客様のご自宅から故障した対象機器を引き取り、修理完了後ご自宅までお届けします。なお、当該引き取りおよびお届けにかかる送料は、保証期間（保証書に定める保証期間をいい、以下同じとします）の内外を問わず、無料となります。

(2) 訪問修理
訪問修理が可能な製品について、お客様が訪問修理を希望された場合は、富士通指定の修理サービス会社の担当者がお客様のご自宅を訪問し、修理作業を行います。なお、訪問料は、保証書で特に無料と定められている場合を除き、保証期間の内外を問わず、別途有料となります。また、離島の一部地域では、訪問料とは別に訪問に要する実費（フェリー代、宿泊代等）をお客様にご負担いただく場合があります。

2. 前項にかかわらず、当該切り分け診断の結果、故障の原因が外付けキーボード、マウス、ACアダプタにあると富士通が判断した場合は、富士通は、原因部品の良品をお客様のご自宅に送付いたします。なお、故障部品については、お客様から富士通に送付していただきます。

第４条（保証期間内の修理）

1. 保証期間内に、取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で対象機器が故障した場合には、富士通は、無料修理規定に従い、無料で修理を行います。
2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有料修理となります。

(1) 保証書が対象機器に添付されていない場合
(2) 保証書に必要事項の記入がない場合、または字句を書き替えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合
(3) ご使用上の誤り（水などの液体こぼれ、落下、水没等）、または改造、誤接続や誤挿入による故障・損傷の場合
(4) 火災、地震、水害、落雷その他の天災地変、公害、塩害、ガス害（硫化ガス等）、異常電圧や指定外の電源使用による故障・損傷の場合
(5) 寿命部品や消耗品の自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合
(6) 接続している他の機器、または不適当な消耗品やメディアの使用に起因して対象機器に生じた故障・損傷の場合
(7) お買い上げ後の輸送や移動または落下等、お客様における不適当なお取り扱いにより生じた故障・損傷の場合
(8) お客様が設定したパスワードの忘却やお客様が施錠された鍵の紛失により、マザーボード、本体カバーその他の部品の交換が必要になった場合
(9) お客様のご使用環境や対象機器の維持・管理方法に起因して生じた故障および損傷の場合
（例：埃、錆、カビ、虫・小動物の侵入および糞尿による故障等）

3. 第１項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても、別途それぞれの料金が発生するものとします。

(1) 第３条第１項第(2)号に基づき訪問料が発生した場合は、当該訪問料
(2) ハードウェア部分に起因する故障ではなく、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合であって、お客様が当該再インストールを希望された場合は、ソフト再インストール料

第５条（保証期間外の修理）

1. お客様による修理のご依頼が保証期間外の場合、富士通は、有料で修理を行います。
2. 次の各号のいずれかに該当する場合は、修理料金の他にそれぞれの料金が発生するものとします。

(1) 第３条第１項第(2)号に基づき訪問料が発生した場合は、当該訪問料
(2) ハードウェア部分に起因する故障ではなく、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合で、お客様が当該再インストールを希望された場合は、ソフト再インストール料

3. お客様による修理のご依頼が保証期間外の引取修理の場合であって、お客様に伺った故障の現象が確認できず、修理の必要がないと富士通が判断した場合は、その診断作業に対して診断料が発生するものとします。また、対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされた場合（第６条第２項および第３項に定める場合を含みます）であっても、診断料が発生するものとします。
4. お客様による修理のご依頼が保証期間外の訪問修理の場合であって、富士通指定の修理サービス会社の担当者が、訪問先でお客様に伺った故障の現象が確認できず、修理の必要がないと判断した場合は、当該診断作業に対して訪問料と診断料が発生するものとします。また、担当者がお客様ご指定の場所に訪問し、修理作業に入る前に修理のご依頼をキャンセルされた場合は、訪問料が発生するものとします。

第６条（修理料金の見積もり）

1. 修理が有料修理の場合であって、お客様が修理のご依頼時に修理料金の見積もりを希望された場合、富士通は、引取修理の場合は対象機器のお預かり後に診断作業を行い、見積金額をお知らせするものとし、訪問修理の場合は訪問前にお客様から現象や使用環境等お伺いした内容に基づき診断を行い、概算の見積金額をお知らせするものとします。富士通もしくは富士通指定の修理サービス会社の担当者は、当該見積金額での修理について、お客様にご了承いただいたうえで、修理を行います。ただし、お客様から修理のご依頼時に修理料金の上限金額をご提示いただいた場合であって、修理料金が上限金額を超えない場合は、お客様にご了承いただいたものとして見積提示なしに修理を行います。
2. 前項のうち引取修理の場合であって、お客様に見積金額をお知らせした日から１か月を超えても、お客様から見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、富士通は、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様に返却いたします。
3. 第１項のうち引取修理の場合であって、修理の過程において新たな故障の原因が判明した場合等、お客様に見積金額をお知らせした後に当該金額を変更する必要が生じた場合には、

富士通は、再度見積金額をお知らせするものとし、当該再見積り後の金額での修理についてお客様にご了承いただいたうえで、修理を継続いたします。なお、当該再見積り後の金額での修理についてお客様にご了承いただけなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、富士通は、修理を中止し、お預かりした対象機器をお客様に返却いたします。

第7条（修理料金等の支払い方法）

第4条または第5条に基づき発生した修理料金等については、お預かりした対象機器の返却時に現金にてお支払いいただきます。

第8条（修理期間）

引取修理の場合、富士通は、対象機器のお預かりから、修理完了後の対象機器のご自宅へのお届けまで、原則として7日間で対応いたします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7日間を超える場合があるものとします。

(1) お客様から伺った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
(2) 引取修理の場合であって、引き取り先が離島の場合
(3) 有料修理の場合であって、お客様が修理料金の見積もりを希望された場合
(4) お客様のご都合により、修理完了後の対象機器の返却日に日程変更等が生じた場合
(5) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合
(6) 補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品をいい、以下同じとします）が在庫切れの場合

第9条（修理品の保管期間）

引取修理の場合であって、修理完了後にお客様に修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお受け取りいただけない場合、または対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお引き取りいただけない場合は、富士通は、対象機器をお預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、お客様が当該対象機器の所有権を放棄されたものとみなし、当該対象機器を自由に処分できるものとします。この場合、富士通はお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の修理の場合は、別途修理料金または診断料を請求できるものとします。

第10条（故障部品の取り扱い）

修理を行うために対象機器から取り外した故障部品については、お客様はその所有権を放棄するものとし、富士通は、当該故障部品をお客様に返却しないものとします。なお、当該故障部品は、環境への配慮から再調整後検査し、富士通の品質保証された補修用性能部品として再利用する場合があります。

第11条（修理ご依頼時の注意事項）

お客様は、修理をご依頼されるにあたり、あらかじめ以下の事項についてご了承いただくものとします。

(1) お客様が保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付いただくものとします。
(2) お客様が修理をご依頼された対象機器の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容（以下総称して「データ等」といいます）につきましては、富士通では一切保証いたしません。お客様は、修理をご依頼される前に、お客様の責任においてバックアップをとっていただくものとします。（日頃から随時バックアップをとられることをお勧めいたします。）なお、修理ならびに修理前の診断作業の過程で、データ等が変化・消去される場合があります。お客様が修理をキャンセルされた場合（第6条に定める場合を含みます）でも、当該キャンセルの時点で既に富士通が修理前の診断作業を実施していた場合は、当該作業の過程でデータ等が変化・消去されている場合があります。
(3) 修理完了後のオペレーティングシステム（OS）ならびにその他のプログラムの再インストールおよびセットアップ等につきましては、お客様ご自身で実施いただくものとします。
(4) お客様ご自身で貼り付けられたシール等につきましては、取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。また、お客様ご自身で行われた塗装や刻印等につきましては、元の状態への復旧はできないものとします。
(5) 富士通は、修理期間中の代替機の貸し出しは行わないものとします。なお、修理期間中の対象機器の使用不能による補償等は、本規定で定める責任を除き富士通では一切責任を負わないものとします。
(6) お客様が対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼いただくものとします。
(7) 対象機器の修理とは関係のない記録媒体（CD、DVD、メモリーカード、フロッピィディスク、MO等）、他の機器との接続ケーブル、ならびに添付品等につきましては、事前にお客様の方で対象機器から取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。なお、万が一これらが対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただいた場合、富士通ではこれらの管理につき一切責任を負わないものとします。
(8) 修理のご依頼時に、当該修理にリカバリディスクが必要である旨富士通からお客様にお知らせした場合は、お客様は必ず対象機器に同梱されているリカバリディスクを添付いただくものとします。
(9) 次の各号のいずれかに該当するものは、修理の対象から除かれるものとします。

a. お客様が対象機器出荷時の標準搭載の部品を加工・改造されたこと、または対象機器出荷時の標準搭載以外の部品を使用されたことに起因する故障の修理
b. ウイルスの除去
c. 液晶ディスプレイの一部に非点灯、常時点灯などの表示が存在する場合の修理・交換
d. データ等のバックアップおよび復旧作業

(10) 訪問修理の場合であって、富士通または富士通指定の修理サービス会社がお客様への訪問日程調整のご連絡に努めたにもかかわらず、ご連絡がつかない状態が2週間以上継続した場合は、修理をキャンセルされたものとみなすことがあります。

第12条（補修用性能部品）

1. 補修用性能部品は、故障部品と機能、性能が同等な部品（再利用品および第10条に定める故障部品の再利用も含む）とします。
2. 富士通における補修用性能部品の最低保有期間につきましては、対象機器に同梱されている説明書記載のとおりとなります。補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。

第13条（個人情報の取り扱い）

1. 富士通は、本規定に基づく修理に関してお客様から入手した情報のうち、当該お客様個人を識別できる情報（以下「お客様の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。

(1) 修理を実施すること。
(2) 修理の品質の向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
(3) お客様に有益と思われる富士通または富士通の子会社、関連会社もしくは提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、電子メール、郵便、電話等によりお客様へ提供すること。
(4) お客様の個人情報の取り扱いにつき、個別にお客様の同意を得るために、当該お客様に対し電子メール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに、当該同意を得た利用目的に利用すること。

2. 富士通は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、お客様の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
3. 富士通は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、お客様の個人情報につき、第1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

第14条（責任の限定）

1. 富士通が実施した修理に富士通の責に帰すべき瑕疵が発見され、当該修理完了日より3か月以内に、当該修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨お客様より富士通にご連絡いただいた場合、富士通は自己の責任と費用負担において必要な修理を再度実施いたします。なお、ここでいう瑕疵とは、当該修理を実施した箇所の不具合により再度修理が必要となる場合をいいます。
2. 合理的な範囲で富士通が前項の修理を繰り返し実施したにもかかわらず、前項の瑕疵が修理されなかった場合には、富士通は、当該瑕疵に起因してお客様に生じた損害につき、賠償責任を負うものとします。
3. 対象機器の修理に関連して富士通がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、その賠償額は、修理料金相当額を上限とします。
   また、富士通は、富士通の責に帰すことのできない事由から生じた損害、富士通の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、責任を負わないものとします。
4. 対象機器の修理に関連してお客様が被った損害が、富士通の故意または重過失に起因するものである場合には、前項の規定は適用されないものとします。

第15条（変更）

富士通は、本規定の内容を変更する必要が生じた場合は、お客様に対する通知をもって変更できるものとします。なお、当該通知は、富士通のホームページでの表示により行われるものとします。

http://azby.fmworld.net/support/repair/index.html

第16条（専属的合意管轄裁判所）

本規定に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審における合意上の専属的管轄裁判所とします。

付　則

本規定は、2008年5月9日から実施します。

ソフトウェアのお問い合わせ先

ソフトウェアのお問い合わせ先は各ソフトウェア提供会社をご確認のうえ、お問い合わせください。

以下のソフトウェアはこちらにお問い合わせください

マイクロソフト製品	エクセル Excel 2007 アウトルック Outlook 2007 ワード Word 2007	マイクロソフト株式会社 (Office 2007をご覧ください。)	P.27
	インターネット エクスプローラー Internet Explorer ウィンドウズ メディア プレーヤー Windows Media Player	富士通株式会社 らくらくパソコン専用電話相談窓口	P.6
セキュリティ対策ソフト	ノートン インターネット セキュリティ Norton Internet Security	株式会社シマンテック シマンテック・テクニカル・サポートセンター	P.27
ハガキ作成	筆ぐるめ	富士ソフト株式会社 インフォメーションセンター	P.29

お使いの機種に搭載されているソフトウェアを調べる

ソフトウェアの搭載状況や使い方を調べたいときは、『画面で見るマニュアル』の「目次から探す」→「7. 搭載ソフトウェア（読み別）」→「搭載ソフトウェア一覧」
もしくは、
「目次から探す」→「8. 搭載ソフトウェア（カテゴリ別）」→「搭載ソフトウェア一覧」
をご覧ください。

弊社でサポートを行うソフトウェア

次のソフトウェアは、弊社がサポートいたします。
「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（▶▶▶ P.6）にお問い合わせください。

- @（アット）フォトレタッチ
- @（アット）メニュー
- DVD MovieWriter（ディーブイディー ムービーライター）
- FMVサポートナビ
- FM かんたんバックアップ
- Fujitsu Display Manager（ディスプレイ マネージャ）
- IndicatorUtility（インディケーターユーティリティ）
- Plugfree NETWORK（プラグフリーネットワーク）
- Roxio Creator（ロキシオクリエーター）
- WinDVD（ウィン ディーブイディー）
- アップデートナビ
- お手入れナビ
- 画面で見るマニュアル
- かんたん検索
- かんたんバックアップレスキュー
- ゲーム
- ソフトウェアディスク検索
- タッチ文字入力
- 電子辞書
- 電卓
- ハードディスクデータ消去
- 付箋
- ペイント
- マイフォト
- マイフォトビューワー
- マイリカバリ
- メモ帳
- ゆったり設定2
- らくらく操作パネル
- らくらくメニュー
- ランプオフ設定
- ワードパッド
- ワンタッチボタン設定
- Internet Explorer（インターネット エクスプローラー）
- Windows Media Center（ウィンドウズ メディア センター）
- Windows Media Player（ウィンドウズ メディア プレーヤー）
- Windows 7 Home Premium（ウィンドウズセブンホームプレミアム）

サポート対象外のソフトウェア

次のソフトウェアは、各ソフトウェア提供会社により無償で提供されている製品のため、ユーザーサポートはございません。ご了承ください。

Adobe® Reader®（アドビ リーダー）／Adobe® Flash® Player（アドビ フラッシュ プレーヤー）／Java SE Runtime Environment 6（ジャバ ランタイム エンバイロメント）

各ソフトウェア提供会社がサポートするソフトウェア

次のソフトウェアは、各ソフトウェア提供会社がサポートいたします。
お問い合わせ先についてお間違えのないよう、お確かめのうえお問い合わせください。

2009年9月現在

E	e(イー)解説シリーズ はじめてでもわかる Excel(エクセル) + Word(ワード) 2007 教室	**株式会社イーフロンティア**　ユーザーサポート係 電話：0570-028-222　携帯電話の場合：03-3267-1129 受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・弊社規定の休日を除く） URL：http://www.e-frontier.co.jp/contact/
G	GAMEPACK(ゲームパック)	**ダットジャパン株式会社**　ユーザサポートセンター 電話：011-716-5310　FAX：011-716-5350 受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く） URL：http://www1.datt.co.jp/f/ Eメール：support@datt.co.jp
I	i(アイ)-フィルター	**デジタルアーツ株式会社**　デジタルアーツ株式会社 サポートセンター 電話：月～金／03-3580-5678、土・日・祝祭日／0570-00-1334 受付時間：月～金／10:00 ～18:00、土・日・祝祭日／10:00 ～ 20:00 （年末年始・弊社指定休業日を除く） URL：http://www.daj.jp/faq/ お問い合わせフォーム：http://www.daj.jp/ask/ 90日間の試用期間中、サポートいたします。
N	Norton(ノートン) Internet(インターネット) Security(セキュリティ)	**株式会社シマンテック**　シマンテック・テクニカル・サポートセンター ・本センターは技術的なお問い合わせ用の窓口です。 ・ご利用期間は更新期間（90日間）となります。（更新サービス延長をお申し込みいただくと、引き続き本サポートをご利用いただけます。） 製品別サポートページ　URL：http://symss.jp ・バンドル版を使用のお客様から寄せられるよくある問い合わせに対する解決策を下記のページにて確認することができます。 ・また、解決策が見つからない場合、バンドル版の問い合わせ窓口へお問い合わせいただくことも可能です。 URL：http://www.symss.jp/jpo-fujitsu-reg/ ・更新サービス延長のお申し込みは、サポートセンターとは異なるお問い合わせ先になります。 シマンテック・ストア　URL：http://www.symantecstore.jp/users.asp
O	Office(オフィス) 2007 • Excel(エクセル) 2007 • Outlook(アウトルック) 2007 • Word(ワード) 2007	**マイクロソフト株式会社** 電話：0120-09-0196 03-5354-4500（東京）　06-6347-4400（大阪） セットアップ、インストールに関するお問い合わせ： 受付時間：月～金／9:30 ～12:00、13:00 ～ 19:00　土・日／10:00 ～17:00 （祝祭日・年末年始・弊社指定休業日は除く） 基本操作に関するお問い合わせ： 受付時間：月～金／9:30 ～12:00、13:00 ～19:00　土／10:00 ～17:00 （日・祝祭日・年末年始・弊社指定休業日を除く） URL：http://support.microsoft.com/ ・お問い合わせの際には、プロダクトIDが必要です。 ・セットアップ、インストールに関するお問い合わせについては、件数限定はありません。 ・基本操作に関するお問い合わせについては、4インシデント（インシデント＝問題解決の件数）まで無料です。それ以降は有料となります。

W	ウィンドウズライブメッセンジャー **Windows Live Messenger**	**マイクロソフト株式会社**　Windows Live カスタマサポート 以下の手順でお問い合わせください。 ・Messenger ヘルプにアクセスします。 URL：http://g.live.com/0HE_TRACKSTAR_JAJP9/148383 ・ヘルプの FAQ、目次、および語句検索から疑問点の解決方法を検索します。 ・疑問点が解決しない場合には、各解決方法ページの右下にある［解決しない場合］リンクからお問い合わせください。
	ウィンドウズライブ **Windows Live メール**	**マイクロソフト株式会社**　Windows Live カスタマサポート 以下の手順でお問い合わせください。 ・メール ヘルプにアクセスします。 URL：http://g.live.com/0HE_TRACKSTAR_JAJP9/148491 ・ヘルプの FAQ、目次、および語句検索から疑問点の解決方法を検索します。 ・疑問点が解決しない場合には、各解決方法ページの右下にある［解決しない場合］リンクからお問い合わせください。
Y	ユーカム **YouCam**	**サイバーリンク株式会社**　サイバーリンク・カスタマーサポート 電話：0570-080-110（PHS、一部のIP電話の場合：03-5977-7530） 受付時間：10:00 ～ 13:00、14:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・弊社指定休業日を除く） URL：http://jp.cyberlink.com/support/
か行	**柿木将棋Ⅷ Light**（エイト ライト）	**株式会社エンターブレイン**　エンターブレインユーザーサポート窓口 電話：03-3265-7575 受付時間：12:00～17:00（土・日・祝祭日を除く） URL：http://www.enterbrain.co.jp/game_site/kakinoki/support.html
	学研 パーソナル統合辞典 **・学研 パーソナル英和辞典** **・学研 パーソナル現代国語辞典** **・学研 パーソナル版漢字辞典** **・学研 パーソナル和英辞典**	**株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部 電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：10:00 ～12:00、13:00 ～17:00（土・日・祝祭日を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
	家庭医学館	**株式会社 小学館**　出版局生活編集部 電話：03-3230-5128（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
	現代用語の基礎知識 **2009年版**	**株式会社自由国民社**　辞典編集部 電話：03-6233-0788（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：9:30 ～12:00、13:30 ～17:30（土・日・祝祭日を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
	研究社 新和英中辞典第５版 **研究社 リーダーズ英和辞典第２版**	**株式会社研究社**　電子出版室 電話：03-3288-7711（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
	広辞苑第六版	**株式会社岩波書店**　電子出版編集部 電話：03-5210-4082（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：13:00 ～17:00（土・日・祝祭日を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。

さ行	**サイトアドバイザプラス**	**マカフィー株式会社** ①マカフィー・テクニカルサポートセンター ②マカフィー・カスタマーオペレーションセンター 電話：①0570-060-033 携帯電話の場合：03-5428-2279 ②0570-030-088 携帯電話の場合：03-5428-1792 受付時間：①9:00 ～ 21:00（年中無休） ②月～金/9:00 ～ 17:00 URL：http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/ お問い合わせ窓口：http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/supportcenter.asp
	新漢語林MX	**株式会社大修館書店** 電子出版開発室 電話：03-3294-2352（辞書データについてのお問い合わせ先） 受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 16:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
た行	**デイリー日伊英・伊日英辞典** **デイリー日韓英・韓日英辞典** **デイリー日西英・西日英辞典** **デイリー日中英・中日英辞典** **デイリー日独英・独日英辞典** **デイリー日仏英・仏日英辞典**	**株式会社 三省堂** CD-ROM製品 ユーザーサポート係 電話：03-3230-9416（辞書データについてのお問い合わせ先） FAX：03-3230-9580 受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く） 辞書のひき方や、「電子辞書」の使い方については 「らくらくパソコン専用電話相談窓口」（P.6）へお問い合わせください。
は行	**筆ぐるめ**	**富士ソフト株式会社** インフォメーションセンター 電話：03-5600-2551 FAX：03-3634-1322 受付時間：9:30 ～12:00、13:00 ～17:00 （土・日・祝祭日および弊社休業日を除く／ 11月1日から12月30日までは無休） URL：http://info.fsi.co.jp/fgw/ Eメール：users@fsi.co.jp

有償サポートについて

ソフトウェアのお問い合わせ先の中には、サポートを有償としている場合がありますので、ご了承ください。

ご使用にあたって

本ソフトウェア製品の中には第三者のソフトウェア製品が含まれています。お客様の本ソフトウェア製品の使用開始については、お客様が弊社の「ご使用条件」に同意された時点とし、第三者のソフトウェア製品についても同時に使用開始とさせていただきます。

なお、第三者のソフトウェアについては、製品の中に特に記載された契約条件がある場合には、その契約条件に従い、取り扱われるものとします。

Memo

■製品の呼び方について

このマニュアルでは製品名称を、次のように略して表現しています。

製　品　名　称	このマニュアルでの表記
Windows® 7 Home Premium	WindowsまたはWindows 7またはWindows 7 Home Premium
Microsoft® Internet Explorer® 8	Internet Explorer 8 または Internet Explorer
Microsoft® Office Personal 2007	Office Personal 2007またはOffice 2007
Microsoft® Office Word 2007	Word 2007 またはWord
Microsoft® Office Excel® 2007	Excel 2007 またはExcel
Microsoft® Office Outlook® 2007	Outlook 2007
画面で見るマニュアルV2.0	画面で見るマニュアル
ＦＭＶらくらくパソコン	らくらくパソコン

その他の製品の正式名称については、『画面で見るマニュアル』→「使い方」→「表記について」→「製品の呼び方について」をご覧ください。

■商標および著作権について

Microsoft、Windows、Internet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他の各製品名は、各社の商標、または登録商標です。その他の各製品は、各社の著作物です。

■このマニュアルの記載内容について

このマニュアルの記載内容は、2009年９月現在のものです。内容については予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承願います。また、ホームページなどの画面例については、情報が更新され、画面の一部やメニューの項目などが異なる場合があります。

サポート&サービス

B6FJ-2711-01-00

発 行 日　2009年11月

発行責任　富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

Printed in Japan

ア0910-1

AzbyClub(アズビィクラブ)会員専用電話相談窓口です。
らくらくパソコン専用電話相談窓口を2年目以降継続されない場合にご利用ください。

富士通パーソナル製品に関するお問合せ窓口

通話料無料 **0120-950-222**（キューゴーマル フジツー）　受付時間は窓口によって異なります

携帯電話、PHS、海外からはこちら **045-514-2255**（通話料金お客様負担）　受付時間：9：00〜17：00

音声ガイダンスに従って窓口番号を選択してください。

- パソコンの使い方や技術的なご相談は **1** **1** → お客さまの発信番号からユーザー登録情報を確認します(注1)
  - 電話認証できた場合 → **Azby(アズビィ)テクニカルセンター**(注2)
  - 電話認証できなかった場合 → 10桁のユーザー登録番号を押してください → **Azby(アズビィ)テクニカルセンター**(注2)
- 故障・修理の受付は **2** → **故障・修理受付窓口におつなぎいたします。**
- ユーザー登録に関するお問い合わせは **7** → **ユーザー登録に関するお問い合わせ窓口**
- FAX情報サービスのご利用は **9** → **FAX情報サービス**

注1: ユーザー登録されている電話番号とお客様の発信電話番号が一致した場合には、ユーザー登録番号の入力が省略できます。
非通知設定による発信や、ユーザー登録されている番号と異なる発信番号等、一部ユーザー登録情報の確認ができない場合は、音声ガイダンスの指示に従ってユーザー登録番号を入力してください。

注2: この窓口は有料でパソコンの使い方や技術的なご相談をお受けいたします。
ユーザー登録情報の確認終了後は、お支払い方法について音声ガイダンスが流れますので、クレジットカードをご利用の場合は1を、コンビニ振込をご利用の方は2を押してください。

FAX情報サービス(無料)



お手持ちのFAXに「パソコンが起動しない場合」「画面がおかしい場合」などのトラブルの内容に応じた解決方法をお送りします。

FAXからサポート情報を取りだす

24時間365日受付　ダイヤル **9** をプッシュ

音声ガイダンスに従い、ご希望の資料番号と#を入力
その後、FAXのスタートボタンを押して、受話器を戻してください。

[資料番号(一例)]

資料番号	資料内容	資料番号	資料内容
0001	FAX資料番号一覧（インデックス）	4120	Azby安心パック利用規約
4130	FMVらくらくパソコン利用規約	4200	富士通パーソナルコンピュータ修理規定
4100	AzbyClub会員規約		

※初めてご利用いただく際は、「0001（資料番号一覧）」をお取りだしいただき、ご希望の資料番号をご確認ください。

2009年9月現在

※最新の情報はサポートページをご覧ください。
確認先　http://azby.fmworld.net/support/

故障や修理に関する受付窓口

24時間365日受付
通話料無料　**0120-926-220**

携帯電話、PHS、
海外からはこちら　**045-514-2260**
（通話料金お客様負担）
受付時間：9：00～17：00

音声ガイダンスに従って窓口番号を選択してください。

- 修理料金の確認は **1** → **修理料金案内ガイダンス**
- 故障･修理の受付は **2**
  - 購入後1ヶ月以内 **1** → **富士通 パソコン診断センター**
  - それ以外の方は **2** → **富士通 パーソナルエコーセンター**
- 修理状況の確認は **3** → **修理状況確認ガイダンス**
  ※ご確認には、宅配業者がお渡しするお預かり伝票に記載された「修理お問合せ伝票番号」（8桁）が必要になります。
- FAX情報サービスのご利用は **9** → **FAX情報サービス**

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※音声ガイダンス内容・操作方法・受付時間は、予告なく変更させていただく場合があります。

音声ガイダンスで「番号が確認できません」というメッセージが流れたら
●プッシュボタン式の電話機で、電話回線の契約が「ダイヤル回線」の場合
→ 電話がつながった後に、トーン切替ボタン（一般的に[*]ボタン）を押してください。
●ダイヤル式の電話機（一般的な黒電話機）の場合
→ 電話がつながった後、窓口選択ができませんので、ダイヤルせずにそのままお待ちください。

B6FJ-2711-01-00

「FMVらくらくパソコン」のサポート＆サービス

らくらくパソコン専用　サポート&サービスをご利用いただくために

STEP 1

ユーザー登録

「FMV ユーザーズクラブAzbyClub（アズビィクラブ）」に会員登録していただくことをいいます。（▶▶▶P.2）

STEP 2

らくらくパソコン利用登録

「FMVらくらくパソコン利用規約」へ同意いただくことで、らくらくパソコン専用のサポート&サービスがご利用いただけます。（▶▶▶P.2）

らくらくパソコン専用　サポート&サービスについて



お客様の「やりたい」を支援する専用のパソコン学習サービスが充実しています。ご自分のペースで“らくらく”パソコンを使いこなせるようになります。

● らくらくパソコン専用　パソコン学習サービス（▶▶▶P.5）
- アニメーション学習
- テキスト学習
- インターネット学習（メールセミナー）



お客様の「困った」の解決、「やりたい」を支援する専用電話相談窓口を一年間無料でご利用いただけます。

● らくらくパソコン専用電話相談窓口（▶▶▶P.6）

B6FJ271101

B6FJ-2711-01